

# Inhaltsverzeichnis

<b>Prüfungsmodalitäten.....</b>	<b>7</b>
<b>A Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung .....</b>	<b>11</b>
1 Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften .....	11
2 Arten von Produktdaten .....	15
3 Produktklassifikationen und Produktkategorien .....	17
4 Instrumente zur Förderung des Verkaufs.....	17
5 Rechtliche Regelungen .....	18
6 Serviceleistungen .....	22
7 Zahlungsverkehr .....	24
8 Zusammenstellung des Sortiments.....	25
9 Die Struktur von Bestellungen .....	26
10 Beschaffungsrelevante Absatzzahlen .....	26
11 Die Produktbeschreibung auf der Produktdetailseite.....	26
12 Der Checkout-Prozess.....	28
13 Der Abschluss von Verträgen.....	33
14 Erfüllungsort und Gerichtsstand .....	35
15 Kaufvertragsarten.....	36
16 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen .....	37
17 Fernabsatzrecht.....	39
18 Datenschutz und Datensicherheit .....	40
19 Grafische Darstellung von Produkten.....	40
<b>B Geschäftsprozesse im E-Commerce .....</b>	<b>42</b>
1 Online-Vertriebskanäle auswählen und einsetzen .....	42
2 Kennzahlen zur Auswertung des Nutzerverhaltens .....	54
3 Benutzerfreundliche Prozessabläufe.....	55
4 Rahmenbedingungen .....	57
5 Projektorientierte Arbeitsorganisation .....	62
6 Marketing .....	68
7 Marktforschung .....	69
8 Produktpolitik.....	69
9 Sortimentspolitik.....	70
10 Preispolitik .....	72

---

11 Distributionspolitik .....	73
12 Kommunikationspolitik.....	74
13 Werbung.....	75
14 Das Marketingkonzept .....	77
15 Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb .....	78
16 Das Kundenbeziehungsmanagement .....	78
17 Einbeziehung der Kundenstruktur ins Marketing .....	82
18 Das Onlinemarketing.....	82
19 Die Preisgestaltung .....	100
20 Die Kalkulation von Verkaufspreisen .....	101
21 Inventur und Inventar .....	102
22 Bilanz.....	104
23 Geschäftsfälle und Veränderungen der Bilanz.....	105
24 Die Bestandskonten .....	106
25 Ablauf der Buchführung .....	108
26 Erfolgskonten.....	110
27 Warenbuchungen .....	111
28 Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung .....	111
29 Eröffnungsbilanzkonto und Schlussbilanzkonto .....	113
30 Die Umsatzsteuer .....	113
31 Die Kostenartenrechnung.....	115
32 Kostenstellenrechnung und Kostenträgerrechnung .....	117
33 Das Controlling .....	124
<b>C Kundenkommunikation im E-Commerce .....</b>	<b>128</b>
1 Der Lieferverzug .....	128
2 Kontrollen im Wareneingang.....	128
3 Die Schlechtleistung .....	129
4 Die Bearbeitung von Reklamationen und Retouren .....	133
5 Der Annahmeverzug.....	134
6 Der Zahlungsverzug .....	135
7 Mahnverfahren und Verjährung .....	135
8 Kommunikation .....	136
<b>D Wirtschafts- und Soziakunde .....</b>	<b>144</b>
1 Unternehmensziele.....	144
2 Rechtsformen.....	145

---

---

3	Die Aufbauorganisation .....	147
4	Zusammenarbeit des Unternehmens mit anderen Institutionen .....	148
5	Marktsituation und konjunkturelle Entwicklung .....	149
6	Die Berufsbildung .....	150
7	Der Arbeitsvertrag .....	151
8	Rechtliche Regelungen mit Auswirkungen auf den Arbeitsvertrag.....	151
9	Sicherheit .....	152
10	Nachhaltigkeit .....	155
<b>E</b>	<b>LÖSUNGEN.....</b>	<b>158</b>
A	Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung .....	158
B	Geschäftsprozesse im E-Commerce.....	186
C	Kundenkommunikation im E-Commerce.....	229
D	Wirtschafts- und Soziakunde .....	249
<b>Bildquellenverzeichnis .....</b>		<b>261</b>
<b>Sachwortverzeichnis .....</b>		<b>262</b>